

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION – PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS	Página: 1 de 6	
Procedimiento: Solicitud de Servicios	Código: MPEE0204P	Versión:01

Objetivo

Establece las acciones necesarias para realizar la solicitud de servicios.

Alcance

El procedimiento inicia desde la creación de la solicitud de un servicio en un ARS hasta la confirmación de prestación de un servicio cuando se ha surtido el efecto de modificación presupuestal para atenderlo. Aplica a todos los procesos de prestación de servicios internos de la Empresa

Términos y definiciones

ACUERDO DE SERVICIOS: Es el documento que contiene las especificaciones de los servicios a prestar y las tarifas a transferir por cada concepto. Es el marco de referencia que permite que el área prestadora de servicio APS y ARS mantengan una buena relación de cliente - proveedor.

ÁREAS PRESTADORAS DE SERVICIO (APS): Son aquellas áreas dentro de la Empresa que dan soporte técnico, logístico y administrativo a otras áreas de la Empresa

CATÁLOGO DE SERVICIOS. Es un portafolio de “*productos o servicios*” ofrecidos por un APS. Tiene su representación particular en el sistema integrado empresarial SAP.

ÁREAS RECEPTORAS DE SERVICIO (ARS): Son aquellas áreas dentro de la Empresa que requieren servicios internos de las áreas prestadoras de servicios para poder desempeñar eficientemente sus funciones. Son la principal instancia de control de los acuerdos de servicios compartidos.

NUEVOS SERVICIOS: Son aquellos servicios que no han sido contemplados en ningún catálogo de servicios y por consiguiente en el Acuerdo de Servicios.

SERVICIO INTERNO. Es el conjunto de actividades llevadas a cabo por un área prestadora de servicios con el objetivo de brindar apoyo técnico, logístico y administrativo a cualquier área de la Empresa para que ésta pueda desempeñar eficientemente las funciones para las cuales fue creada.

Normatividad

- Decreto 1599 de 2005 Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI. Departamento Administrativo de la Función Pública

Políticas Generales y Operación

- Deben contemplarse las condiciones y políticas definidas en los acuerdos de servicios firmados.
- Este procedimiento tiene en cuenta los lineamientos definidos en el Manual de políticas de Servicios Compartidos y el Plan General Estratégico de la Empresa.

Elaboró: Mónica López Castro/María Lucila Ramos López	Revisó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Revisión: 11/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Aprobación: 26/12/2017

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION – PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS	Página: 2 de 6	
Procedimiento: Solicitud de Servicios	Código: MPEE0204P	Versión:01

3. Todas las áreas de la Empresa Acueducto Alcantarillado de Bogotá - ESP, pueden solicitar servicios a las áreas prestadoras de servicios, y los encargados de realizar dicha solicitud son todos aquellos cargos que tienen asociados el Rol de “Profesional - planificador” y/o “jefe de del Grupo de Trabajo”.
4. El servicio de compras y contratación se debe solicitar de acuerdo al procedimiento “Solicitud de Contratación o Modificación”.
5. Los servicios de Mesa de Ayuda o Help Desk para el área de informática deben solicitarse a través de la línea de Atención al cliente “7777”.
6. Los servicios de la Dirección SIE deben solicitarse a través de la línea de atención al cliente 7777 opción 2 o mediante el Sistema Integrado de Información Empresarial (SAP) registrando un mensaje de soporte.
7. Los servicios planeados y corporativos, no requieren solicitud de servicio mediante aviso, estos se prestan de acuerdo a la planificación acordada a través de los Acuerdos de Servicio.
8. Para el caso de los servicios corporativos se deben acordar los valores estadísticos o criterios de distribución del costo en el que incurren las APS para la prestación del servicio.
9. Para el caso de los Servicios Planeados, las APS deben prestar los servicios con periodicidad establecida sin necesidad de confirmación de las ARS
10. Para la Dirección Red Matriz Acueducto puede realizar la solicitud de un servicio a través del diligenciamiento del formato MPEE0204F01 “Solicitud de Aviso SAP”.

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1. RECIBIR Y EVALUAR REQUERIMIENTOS DE LOS SERVICIOS			
1.1 Recibir y evaluar los requerimientos de servicios del área bajo su cargo; para el caso de la Dirección Red Matriz se diligencia el formato Solicitud de avisos SAP.		Profesional del ARS	MPEE0204F01 Solicitud de avisos SAP
1.2 Identificar el tipo de servicio requerido, en caso de que se requiera: Se debe consultar el Acuerdo de Servicios (definido para el área) y el catalogo de servicios de cada una de las áreas prestadoras de servicios.		Profesional del ARS	
1.3 Solicitar telefónicamente al APS, si es un servicio por plan de contingencia, se debe verificar que se encuentre en el Catálogo de Servicios de cada APS, como lo describe la - 8 del Presente procedimiento. El ARS tiene 24 horas para formalizar la solicitud del servicio en el sistema de información ya sea a través de		Profesional del ARS	

Elaboró: Mónica López Castro/María Lucila Ramos López	Revisó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Revisión: 11/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Aprobación: 26/12/2017

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION – PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS	Página: 3 de 6	
Procedimiento: Solicitud de Servicios	Código: MPEE0204P	Versión:01

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
aviso de servicio o creación de mensaje (Servicios SIE).			
2. INGRESAR AL CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO (C.A.C.I)			
2.1 Ingresar al C.A.C.I y elige el servicio requerido		Profesional del ARS	MPEE0204F01 Solicitud de avisos SAP
2.2 Hacer uso del procedimiento para solicitar servicios correspondientes a Caja Menor.		Profesional del ARS	MPFF0804P "Cajas Menores"
2.3 Hacer uso del procedimiento para los servicios de compras y contratación.		SAP Profesional del ARS	MPFB0105P "Solicitud proceso de contratación o modificación"
2.4 Hacer uso del procedimiento para el caso de los servicios correspondientes al Plan Institucional de Capacitación.		Profesional del ARS	MPEH0901P "Capacitación y Entrenamiento"
3. CREAR AVISO DEL SERVICIO			
3.1 Crear un Aviso de Servicio, si el servicio no corresponde a un proceso de contratación y compras, a la línea de atención "7777" o la creación de un mensaje en el sistema SAP. crear un Aviso de Servicio	Aviso de servicio confirmado	Profesional del ARS	Solicitudes de servicio en SAP IFU: IFUCS021 "Crear Aviso de Servicios"
3.2 Enviar un correo electrónico al Área Prestadora cuando el servicio solicitado es catalogado de prioridad crítica (PC).		Profesional del ARS	
3.3 Anexar al aviso de servicio o remitir por parte del ARS a la APS; en caso de que el servicio solicitado requiera llevar anexo documentación.	Aviso de servicio confirmado y con anexos y/o Oficio aprobado por el Director del ARS	Profesional del ARS	Aviso de servicio confirmado

Elaboró: Mónica López Castro/María Lucila Ramos López	Revisó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Revisión: 11/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Aprobación: 26/12/2017

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION – PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS	Página: 4 de 6	
Procedimiento: Solicitud de Servicios	Código: MPEE0204P	Versión:01

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
4. REVISAR AVISO DE SERVICIO			
4.1 Revisar diariamente los avisos de servicio remitido por la ARS y darle tratamiento. No se deben aceptar aquellos Avisos, que no estén debidamente diligenciados y con toda la información requerida.	Aviso de servicio atendido (con registro de respuesta en SAP)	Profesional del APS	IFU'S: IFUCS021 "Crear Aviso de Servicios" IFUCS024 "Modificar avisos por tratamiento de lista" IFUCS026 "Lista de avisos (var. niveles)"
4.2 Comunicar al área solicitante del servicio; si no es aceptado el Aviso o la información está incompleta; las razones por las cuales fue rechazado, haciendo uso del esquema de comunicación existente en el aviso (campo circunstancias).	Aviso de servicio atendido (con registro de respuesta en SAP)	Profesional del APS	
5. ACLARAR DUDAS Y/O MODIFICAR AVISO, SI SE REQUIERE			
5.1 Aclarar las dudas generadas, al no ser aceptado el aviso de servicios en el Área Prestadora de Servicios (APS) correspondiente.	Aviso de servicio atendido (con registro de respuesta en SAP)	Profesional del APS	
5.2 Modificar o ajusta el Aviso, por medio del IFU, en el caso de que la aclaración de dudas lo requiera.		Profesional del APS	IFU IFUCS021 "Crear Aviso de Servicios"
6. PRIORIZAR, REASIGNAR Y/O SOLICITAR AJUSTE DE PRESUPUESTO			
6.1 Priorizar y/o reasignar el presupuesto diligenciando el formato "Solicitud de Modificaciones Presupuestales y de PAC", este deber ser enviado a la Dirección de Planeamiento	Acta de aprobación de Comité	Director del APS	MPFF0104F01 Plantilla de información

Elaboró: Mónica López Castro/María Lucila Ramos López	Revisó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Revisión: 11/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Aprobación: 26/12/2017

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION – PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS	Página: 5 de 6	
Procedimiento: Solicitud de Servicios	Código: MPEE0204P	Versión:01

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos para su respectivo estudio y aprobación de acuerdo al procedimiento, solo en caso de que el área prestadora de servicios (APS) posea los recursos (humanos, técnicos, económicos, etc) necesarios para prestar el servicio por Plan de Contingencias o se han excedido los recursos para la prestación de los servicios acordados.	Corporativo		presupuestal MPFF0104P "Modificaciones Presupuestales y PAC de la Vigencia y Vigencias Futuras"
6.2 Solicitar la adición presupuestal, se debe diligenciar y enviar el formato; a la Dirección de Planeamiento y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos para su respectivo estudio y aprobación. En caso de que el área prestadora de servicios (APS) no posee los recursos (humanos, técnicos, económicos, etc.) necesarios para prestar el servicio.		Director del APS	MPFF0104F01 Plantilla de información presupuestal MPFF0104P "Modificaciones Presupuestales y PAC de la Vigencia y Vigencias Futuras"
7. VERIFICAR SI EXISTE EL SERVICIO EN EL CATÁLOGO DE SERVICIOS			
7.1 Remitir al procedimiento "Definición de nuevos servicios", si no se identifica el servicio requerido en el Acuerdo de Servicios.		Profesional Director del ARS	MPEE0202P Definición de nuevos servicios, modificación o inactivación de servicios
7.2 Informar vía correo electrónico a la respectiva APS sobre la necesidad que se tiene de obtener dicho servicio; si el servicio se encuentra contemplado en el Acuerdo de Servicios pero excede la cantidad del servicio acordada.		Profesional Director del ARS	
8. ANALIZAR LA SOLICITUD DEL ARS Y SOLICITAR ADICIÓN PRESUPUESTAL SI SE REQUIERE.			

Elaboró: Mónica López Castro/María Lucila Ramos López	Revisó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Revisión: 11/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Aprobación: 26/12/2017

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION – PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS	Página: 6 de 6	
Procedimiento: Solicitud de Servicios	Código: MPEE0204P	Versión:01

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
8.1 Remitir al procedimiento, si requiere adición presupuestal.		Profesional Área Prestadora de Servicios (APS)	MPFF0104P "Modificaciones Presupuestales y PAC de la Vigencia y Vigencias Futuras"
9. COMUNICAR LA APROBACIÓN DEL SERVICIO			
9.1 Comunicar la aprobación del servicio a través de correo electrónico al área receptora de servicios (ARS); si el Comité Corporativo aprueba la modificación presupuestal correspondiente	Acta de Comité Corporativo	Profesional Director del APS	
9.2 Comunicar al ARS solicitante la imposibilidad de prestar el servicio, dando por terminado el procedimiento; en caso de negación de la modificación o adición.	Acta de Comité Corporativo	Profesional Director del APS	
9.3 Solicitar formalmente el servicio a través del C.A.C.I. (Centro de Atención al Cliente Interno), con la aprobación de adición del nuevo servicio.	Aviso de servicio confirmado	Profesional Director del ARS	

Elaboró: Mónica López Castro/María Lucila Ramos López	Revisó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Revisión: 11/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	Aprobó: Oscar Fernando Guio Tamayo	F. Aprobación: 26/12/2017